



# Telos Team ApS' generelle forretningsvilkår

Nærværende forretningsvilkår gælder for alle Telos Team's leverancer, f.eks. levering af løsninger, programmel, ydelser og udstyr.

## 1. Indgåelse af aftaler

Aftalegrundlaget kan aftales over e-mail, telefon, alm. brev eller ved personligt møde. Aftalen indgås oftest på baggrund af et tidligere givet tilbud til kunden. Aftalen findes gyldig når begge parter har givet deres samtykke.

Såfremt Telos Team's tilbud indeholder bestemmelser, der kræver Kundens tilbagemelding til Telos Team med supplerende eller uddybende oplysninger eller andet, anses Telos Team's tilbud for værende en opfordring til Kunden om at gøre tilbud, hvorpå der skal foreligge accept fra Telos Team, før Aftalen er indgået.

Leverandøren af standardsoftwaren leveret til Telos Team på licens benævnes Programleverandøren.

## 2. Levering af ydelser

Arbejdet udføres inden for Telos Team's almindelige åbningstid, mandag til torsdag kl. 8.00 til 16.00 og fredag kl. 8.00 til 15.00, medmindre andet aftales specifikt.

På hverdage udenfor tidsrummet 7:00 til 17:00 samt lørdage beregnes et tillæg på 50% af den til enhver tid gældende timesats. På søndag og helligdage beregnes et tillæg på 100% af den til enhver tid gældende timesats.

Telos Team's priser kan til enhver tid reguleres efter udviklingen i Telos Team's generelle omkostningsniveau. Disse reguleringer vil blive meddelt Kunden skriftligt mindst fire uger forinden.

Telos Team forbeholder sig retten til i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler at anvende underleverandører samt antage eksterne konsulenter til opfyldelse af sine forpligtelser.

Telos Team's arbejde udføres efter løbende regning eller til fast pris.

### 2.1 Efter løbende regning

Prisen vil variere afhængigt af Projektets omfang og udvikling. Telos Team kan på Kundens opfordring afgive et overslag på en skønnet beløbsramme. En oplyst beløbsramme i forbindelse med arbejde udført efter løbende regning er ikke en bindende forpligtelse fra Telos Team's side.

Kunden er bekendt med, at et prisoverslag i sagens natur kan ændres, hvorfor Kunden må påregne, at beløbsrammen kan fraviges væsentligt. Telos Team skal, uden ugrundet ophold meddele Kunden om eventuelle overskridelser af beløbsrammen, hvis beløbsrammen overstiges med 15% eller mere. Såfremt Kunden herefter afbryder Projektet, finder afsnit 9 anvendelse.

### 2.2 Fastpris

Hvis arbejdet udføres til fast pris, danner en betalt foranalyse af de opgaver, der skal gennemføres, grundlaget for Telos Team's estimat. Så længe denne foranalyse ikke er aftalt og endeligt godkendt af Kunden, udfører Telos Team arbejdet efter løbende regning i henhold til afsnit 2.1. Dette arbejde udgør ikke en del af den senere faste pris, medmindre dette er udtrykkeligt aftalt. Den faste pris beregnes ud fra en erhvervet viden baseret på oplysninger fra Kunden, Kundens ønsker og ambitionsniveau. Tilbudet fremsættes under forudsætning af, at der ikke findes nogen skjulte eller ukendte funktioner eller kombinationer af funktioner, som ikke er nævnt af Kunden i foranalysen. Hvis foranalysen indeholder åbne spørgsmål, er ufuldstændig eller senere ændres af Kunden, således at dette medfører mere arbejde end anført i estimatet, vil Telos Team udføre alt rimeligt overskydende arbejde efter løbende regning. Er dette tilfældet kan Telos Team, afhængig af arbejdsbyrde samt andre forpligtelser, udskyde Projektets færdiggørelsesdato med mere end det påkrævede yderligere antal arbejdsdage.

## 3. Projekter

Planlægning og gennemførelse af Projektet afhænger af et godt samarbejde mellem Kunden og Telos Team. Begge parter forpligter sig til at bevare et produktivt samarbejde samt i god tid at træffe beslutninger om design og detailspecifikation.

Til løsning af arbejdsopgaverne allokerer Telos Team de nødvendige personressourcer med henblik på at optimere såvel projektudgifter som kvalitet. Telos Team udfører sine opgaver i samarbejde med Kunden, ofte i



# Telos Team ApS' generelle forretningsvilkår

et fælles projektteam. Hvis arbejdet skal udføres hos Kunden, skal Telos Team's medarbejdere have adgang til arbejdsplads, computere, mødelokaler samt andre former for udstyr og faciliteter, som er påkrævet til Projektet.

Datoer for projektstart foreslås under hensyn til Telos Team's ordrebeholdning på datoen, hvor tilbudet fremsættes, og indbefatter ikke arbejde aftalt efter tilbudets datering. Start- og færdiggørelsesdato for Projektet på ordretidspunktet kan derfor afvige fra de i tilbudet anførte datoer, medmindre de genbekræftes.

Inden evt. programmeringsaktiviteter påbegyndes, skal Kunden godkende detailspecifikationerne. Kunden er forpligtet til at sikre, at design, funktioner, databaser, dataelementer, menuer, skærbilleder og rapporter forstås og opfylder Kundens behov. Såfremt der efter Aftalens indgåelse foretages ændringer i detailspecifikationerne, konfigurationer eller Kundens ønsker, er Telos Team berettiget til at ændre prisen og tidsplanen.

Projektets ledelse, kvalitet og funktionsdygtighed er Kundens ansvar, hvis ikke andet er aftalt.

## 4. Test og accept

Programmer kan leveres som én enhed eller i moduler eller blokke.

Det påhviler Kunden at teste det leverede programmel, enkeltvis samt integreret i forhold til detailspecifikationen og systembeskrivelsen. Kunden skal give Telos Team en testrapport pr. leverance, såfremt der er mangler ved leverancen.

Kunden har ansvaret for, at leverancetesten gennemføres på grundlag af et repræsentativt databehandlingsmateriale.

En leverance er accepteret, hvis testrapporten ikke påviser væsentlige, uafklarede fejl, hvis programmerne benyttes driftsmæssigt, eller hvis der er gået mere end 20 arbejdsdage efter leveringsdatoen, uden at Telos Team har modtaget en testrapport med fejl- og mangelsreklamation fra Kunden.

Kunden forpligter sig endvidere til at foretage en endelig og samlet systemtest, når alle aftalte leverancer er gennemført, idet Kunden følger de ovenfor anførte regler og procedurer.

Såfremt mangellisten indeholder mangler, der hindrer Kunden i at tage systemet i anvendelse, betragtes manglen som væsentlig. Telos Team har ret og pligt til at afhjælpe disse mangler snarest muligt.

Testen anses for bestået, såfremt der ikke er konstateret kvalificerede fejl, hvorved forstås, at systemets anvendelighed over for Kunden som bruger er nedsat. Bagatelagte forhold som efter Telos Team's anvisning kan omgås på en enkel måde, er ikke en kvalificeret fejl.

## 5. Fakturering og betaling

Telos Team fakturerer hver 14. dag den dokumenterede konsulentydelse med det til arbejdet medgåede timeforbrug og i henhold til de enhver tid gældende timesatser.

Hvor der ikke i kontraktbilag er truffet andre aftaler, gælder det, at rejseomkostninger og andre særlige omkostninger, herunder færgeoverfart, bropenge, forplejning samt overnatning, der affødes af arbejdet for kunden, faktureres særskilt løbende.

Betalingsbetingelsen er netto 10 dage.

Ved en for sen betaling beregnes rykkergebyr og rente efter gældende lovgivning.

## 6. Tavshedspligt og reference

Hver af parterne (Kunden og Telos Team) og disses medarbejdere har ubetinget tavshedspligt med ethvert forhold, som de måtte få kendskab til hos den anden part eller hos tredjemand. Telos Team pålægger i fornødent omfang underleverandører og andre der bistår Telos Team, tilsvarende forpligtigelser.

Parterne kan dog benytte den generelle viden, der opnås, dvs. løsninger, specifikationer mv., der ikke er en del af parternes erhvervshemmeligheder. Tavshedspligten vedvarer efter samarbejdets eventuelle ophør.

Telos Team er berettiget til at anvende kunden som reference, når dette sker i generelle vendinger og uden forpligtigelser for kunden.



# Telos Team ApS' generelle forretningsvilkår

## 7. Rettigheder

Kunden erhverver fuld brugsret, men ingen ophavsret til objekt-programmer, kildeprogrammer, dokumentation, manualer, kursusmaterialer, brugerinterface, design eller andre intellektuelle frembringelser af Telos Team eller af tredjemand, herunder Programleverandøren. Programleverandørens eventuelle licensaftaler træder forud for dette.

I de tilfælde, hvor Telos Team's ansatte installerer bestilte programmer på kundens udstyr, forpligtes kunden af programleverandørens licensaftaler (som skal accepteres i forbindelse med selve installationen).

## 8. Overdragelse

Kunden kan ikke uden Telos Team's samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser i forhold til Telos Team.

Telos Team er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser til et helt eller delvist ejet datterselskab. Telos Team indestår i så fald for datterselskabets opfyldelse af disse.

## 9. Eventuel projektafbrydelse

Hvis Kunden afbryder et projekt, har Telos Team krav på betaling for de på afbrydelsestidspunktet leverede ydelser, ligesom kunden er forpligtet til at betale en bod, der udgør 50% af restkontraktsummen.

Telos Team kan afbryde projektet, såfremt overskydende arbejde efter afsnit 2.2 ikke er rimeligt, og genforhandlingen af Aftalen ikke kan accepteres af Telos Team.

Telos Team kan tillige afbryde projektet, såfremt der måtte ske ændringer i de licensforhold, som Telos Team er underlagt med en Programleverandør, og såfremt disse ændringer ikke skyldes Telos Teams forhold.

Ved en eventuel projektafbrydelse vil Telos Team være forpligtet til at udlevere kilde-programmel og dokumentation udarbejdet på afbrydelsestidspunktet. Telos Team bevarer de immaterielle rettigheder hertil.

## 10. Procedure for fejl i standardsystem

Telos Team forestår i samarbejde med Kunden udarbejdelse af fejlbeskrivelse samt indrapportering heraf til Programleverandøren, som – i henhold til dennes forpligtelser – vurderer fejlen samt eventuelle løsningsmuligheder.

Omkostningen hertil påhviler kunden.

Såfremt Programleverandørens løsningsforslag (omfang, tidshorisont, indhold, mm.) ikke accepteres af kunden, kan denne vælge at lade Telos Team give tilbud på løsning af fejlen.

Omkostningen hertil påhviler kunden.

## 11. Ansvarsbegrænsning

Telos Team er ikke erstatningsansvarlig for fejl eller mangler, herunder tabt fortjeneste, tabte besparelser eller skader eller følgeskader, der skyldes anvendelse af eller forhindring i at anvende systemerne, forsinkelse eller krav fra 3. part, med mindre andet følger af præceptiv lovgivning.

Telos Team's ansvar i forbindelse med løsning af et projekt vil under alle omstændigheder være begrænset til 1/3 af faktureret honorar ifølge aftale, dog højst kr. 100.000,-

Telos Team er ikke ansvarlig for ændringer i forudsætningerne som skyldes forhold udenfor Telos Team's kontrol, og som påvirker de økonomiske rammer i parternes aftale.

## 12. Afkald

Undladelse fra én af parternes side af på noget tidspunkt at håndhæve nogle af Aftalens bestemmelser kan ikke udlægges som et afkald fra den pågældende parts side på nogen af dennes andre gældende rettigheder ifølge Aftalen.

## 13. Tvist og værneting

Aftalen er underlagt dansk ret. Alle tvister skal så vidt muligt løses mellem parterne i mindelighed. Parterne kan hver især anmode om, at der inddrages en uvildig mægler, såfremt en evt. tvist ikke kan løses af parterne alene.

Mægleren kan, i mangel af enighed om andet, udpeges af Dansk Forligsnævn. Udgiften til mægleren afholdes af parterne i fællesskab, medmindre mægleren fastslår, at årsagen til konflikten hovedsageligt kan tillægges den ene part. Såfremt en konflikt ikke løses ved mægling, kan hver af parterne indbringe sagen for Det danske Voldgiftsinstitut.